

Sociaal Plein - Raadsdashboard |

Jaar :

2020

2021

Kwartaal :

Q1

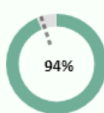
Q2

Q3

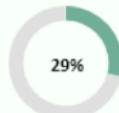
Q4

Cijfers 2021

1. Bijstand, Werk, Participatie



Tijdigheid

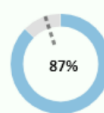


Realisatie vs
Begroting

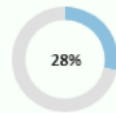
Hoofddoel:

Continu inzicht met betrekking tot de uitgaven uitkeringen en participatiekosten ten opzichte van het budget. Controle op het binnen de wettelijke termijn afhandelen van aanvragen levensonderhoud (uitkering). De sturing op de bestandsontwikkeling uitkeringsgerechtigden en de ambitie 25% meer uitstroom.

2. Wmo



Tijdigheid



Realisatie vs
Begroting

Hoofddoel:

Burgers helpen en ondersteunen, zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen en deel kunnen nemen aan de maatschappij.

3. Schulden



Tijdigheid



Realisatie vs
Begroting

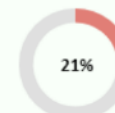
Hoofddoel:

Financiële stressvermindering om de regie terug te krijgen op eigen welzijn en ter bevordering van maatschappelijke participatie.

4. Minima



Tijdigheid

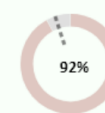


Realisatie vs
Begroting

Hoofddoel:

Stimuleren van de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van de inwoner. Dit doen wij door minima voorzieningen in te zetten waarbij we bekijken wat de inwoner zelf kan doen en wat binnen zijn/haar mogelijkheden past om iets terug te doen.

5. Jeugd



Tijdigheid



Realisatie vs
Begroting

Hoofddoel:

Het bieden van hulp en ondersteuning aan jeugdigen en hun ouders zodat de jeugdigen veilig en gezond opgroeien.

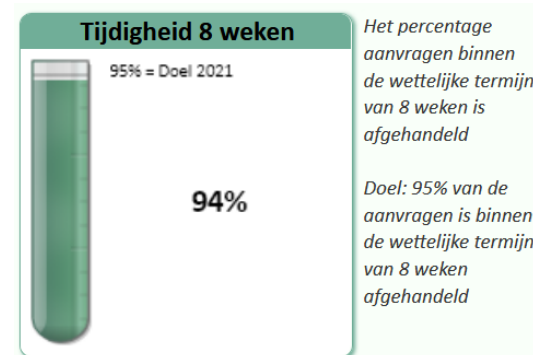
Dit doen wij:

- Zo vroeg mogelijk
- Uitgaand van de eigen kracht
- Met behulp van het netwerk
- Integraal.

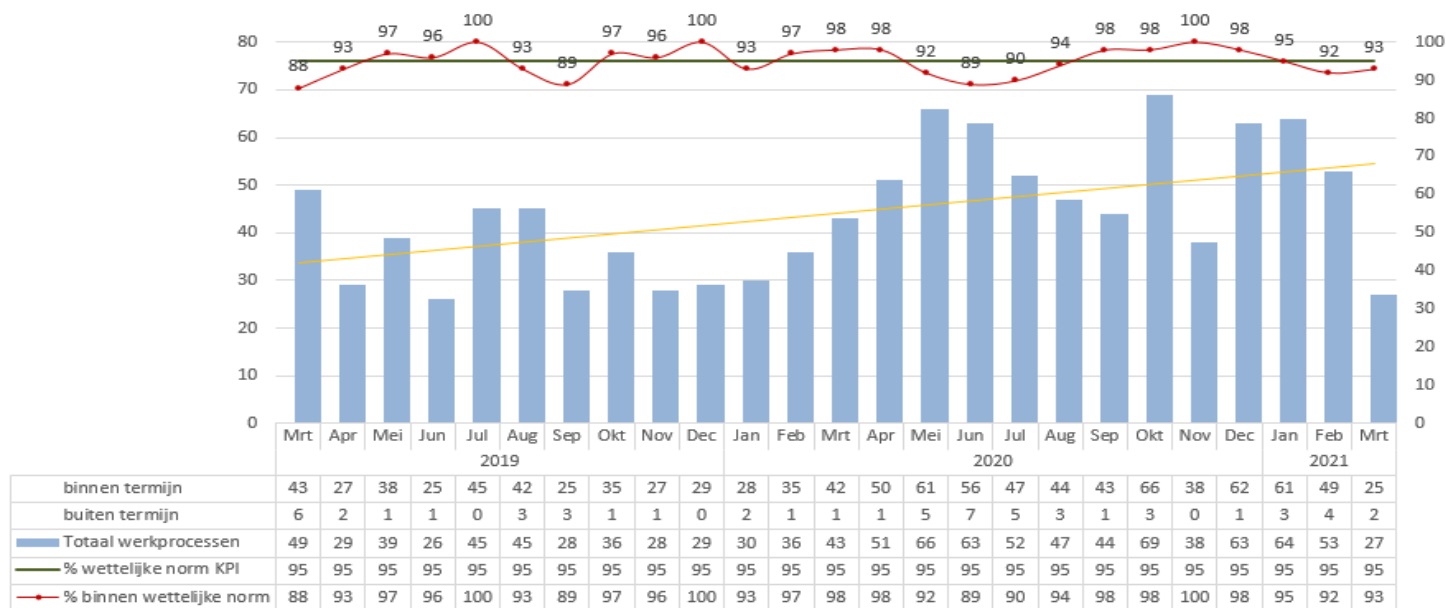
1. Bijstand, Werk, Participatie

Tijdigheid 8 weken

We hebben in Q1 94% van de aanvragen binnen de termijn afgehandeld. Daarmee behalen we bijna de doelstelling van 95.



In onderstaande grafiek wordt het verloop van de tijdigheid en aantal werkprocessen van de afgelopen 2 jaar weergegeven:



Begroting vs Realisatie

De begroting van € 38,8 miljoen bestaat uit het Participatiebudget, Begeleide participatie en het grootste deel het bijstandsbudget. Ondanks de stijging van de uitkeringslasten van de afgelopen maanden (als gevolg van Covid-19) verwachten wij net als in 2020 uit te komen met het beschikbare budget.

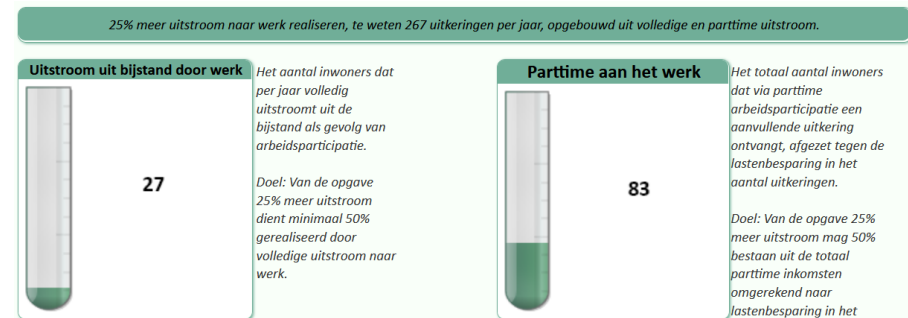
Het beschikbare BUIG budget (rijksbudget) is hier van belang. Dit budget wordt pas in september 2021 definitief. Het voorlopige BUIG budget 2021 (september 2020) lag vanwege Covid-19 beduidend hoger, echter het nader voorlopige BUIG (april 2020) ligt weer wat lager. Zoals gebruikelijk zal in Q4 voorgesteld worden het budget aan te passen in lijn met het definitieve BUIG-budget dat in september bekend wordt.



Daarnaast zal u bij de eerste tussentijdse rapportage gevraagd worden om de door de gemeente ontvangen € 520.000 compensatieregeling vanuit het Rijk beschikbaar te stellen voor Tomin (zie ook raadsinformatiebrief 2021-31).

Uitstroom uit bijstand naar werk

In Q1 2021 zijn 27 uitkeringen volledig beëindigd wegens werkaanvaarding. In vergelijking met Q1 van 2020 zijn dit er minder. De situatie op de arbeidsmarkt is binnen een jaar dan ook ingrijpend veranderd door de coronamaatregelen. De stijgende trend in het aantal beëindigingen die in de zomer van 2020 -toen de coronamaatregelen werden versoepeld- inzette, is afgevlakt. In vergelijking met Q4 2020 is de uitstroom dan ook lager. In het volgende raadsdashboard worden de beëindigingen uit Q1 2021 die bij het verschijnen van dit rapport nog niet administratief verwerkt zijn, opgenomen.



Parttime aan het werk

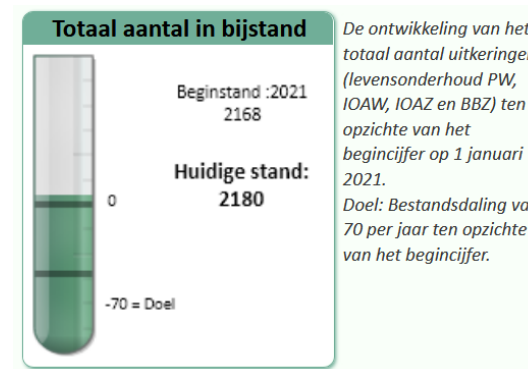
Het aantal inwoners met een uitkering in het kader van de Participatiewet én inkomsten uit parttime arbeid, is stabiel gebleven. Dit levert op jaarbasis een besparing op dat gelijk is aan de kosten van 83 volledige uitkeringen. Dit ligt in lijn met het resultaat van Q4 2020. Bij de uitvoering leggen we momenteel sterk de focus op het (behouden van) parttime werk als opmaat voor doorstroom naar fulltime werk.

We hopen dat de huidige versoepelingen aan zullen houden, de arbeidsmarkt weer kansen biedt en daarmee de uitstroom naar werk zal stijgen. Versoepelingen leiden ook tot bredere inzet van re-integratieinstrumenten en maken fysieke begeleiding vanuit het Sociaal Plein mogelijk.

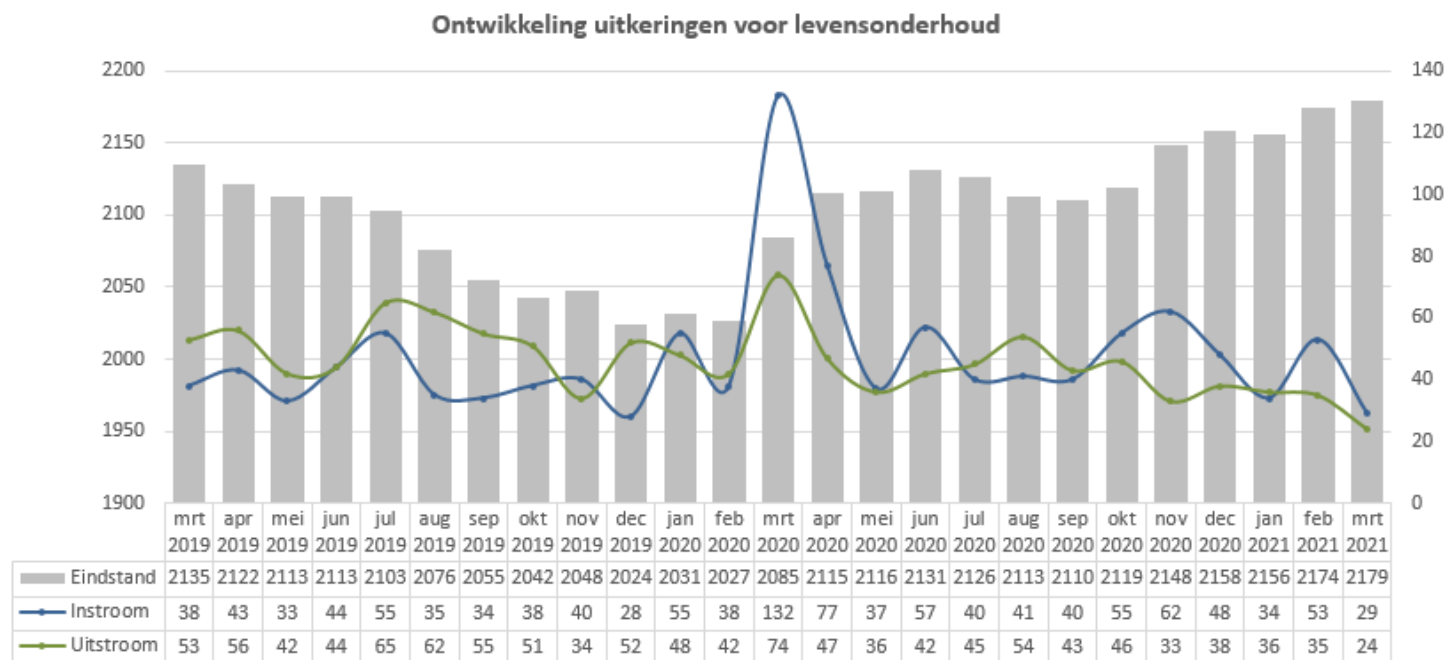
In regionaal verband worden de bijgestelde plannen van 'Werken aan Werk' en 'Perspectief op Werk' uitgevoerd. U wordt via de regiomonitor op de hoogte gehouden van de voortgang hiervan. Daarnaast wordt er een Regionaal Mobiliteitsteam opgericht in samenwerking met werkgevers- en werknemersorganisaties, het onderwijs en het UWV. Tot slot wordt een regionale aanpak jeugdwerkloosheid voorbereid en is er een leerwerkloket opgericht. We verwachten dat al deze regionale interventies zullen bijdragen aan een lager beroep op de bijstand. Enerzijds doordat er minder instroom komt, anderzijds doordat uitkeringsgerechtigden op termijn duurzaam uitstromen. Regionale interventies hebben vaak wel een langdurige inzet van ondersteuning en instrumenten nodig, zoals praktijk-leerroutes met jobcoaching en nazorg.

Totaal aantal in bijstand

Bestandsontwikkeling is afhankelijk van de instroom en de uitstroom. We zien een aanhoudende stijging van uitkeringsaanvragen. Het aantal ingediende aanvragen voor een uitkering in Q1 2021 ligt ongeveer 40% hoger dan Q1 2020. Het aantal beëindigingen is ongeveer gelijk. Ten opzichte van Q4 2020 zien we een daling van het aantal aanvragen. Indien deze trend zich door zet, zal de stijging van het totale uitkeringsbestand afnemen. In Q2 en verder zal moeten blijken of deze trend zich doorzet en of dit zelfs kan leiden tot een daling van het uitkeringsbestand. Doorslaggevend hierbij is hoe de arbeidsmarkt zich de komende maanden herstelt. Dit hangt nauw samen met eventuele versoepelingen van de coronamaatregelen.



In onderstaande grafiek wordt het verloop van het aantal uitkeringen, instroom en uitstroom van de uitkeringen LO van de afgelopen 2 jaar weergegeven:



In bovenstaande grafiek is het aantal uitkeringsdossiers (2179) afwijkend van het aantal in de KPI Totaal aantal in de bijstand (2180). Dit verschil is het gevolg van het op andere momenten 'maken' van de grafiek en de KPI. De onderliggende data en ook de grafiek en het raadsdashboards zijn dynamisch. Elke dag worden openstaande aanvragen en beëindigingen met terugwerkende kracht verwerkt in de periode dat deze zijn gedaan/aangevraagd.

2. Wmo

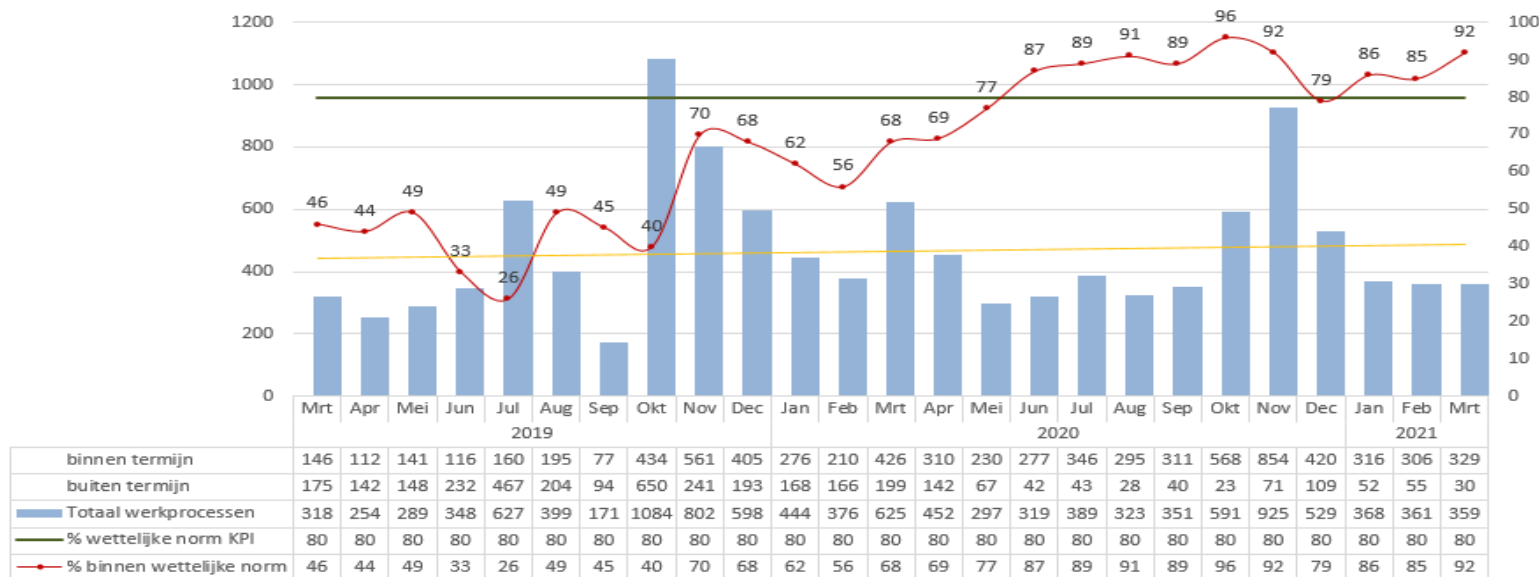
Tijdigheid

In Q1 is 87% van de aanvragen binnen de wettelijke termijn van 8 weken afgehandeld. Hiermee wordt voldaan aan de doelstelling van 80% binnen 8 weken. De stijgende lijn in de afhandelingstermijn, die is ingezet in 2020, wordt dus voortgezet. De verwachting is dat het afhandelingspercentage hoger uit gaat komen dan in 2020.

Vanwege het thuiswerken wordt een groot deel van de aanvragen telefonisch of met beeldbellen afgehandeld, tenzij een huisbezoek noodzakelijk is. In Q1 is 98% van de aanvragen telefonisch of met beeldbellen afgehandeld en heeft er bij 2% van de behandeling van de aanvraag een huisbezoek plaatsgevonden. Het gaat dan om woningaanpassingen en/of gesprekken met zorgleveranciers en de inwoner over begeleiding. Hoe inwoners de veranderde dienstverlening ervaren, zal mogelijk blijken uit het cliëntervaringsonderzoek 2020. De resultaten hiervan wordt medio 2021 verwacht.



In onderstaande grafiek wordt het verloop van de tijdigheid en aantal werkprocessen van de afgelopen 2 jaar weergegeven:



Begroting vs Realisatie

Op grond van wat we nu weten ten tijde van dit dashboard 2021-Q1 zien we geen aanleiding te veronderstellen dat we niet binnen de beschikbare budgetten 2021 uitkomen. In het dashboard 2021-Q2 zijn we een kwartaal verder en kunnen we voor de prognose ook gebruik maken van de eindverantwoording 2020 die wij 1 juni 2021 van de Regio Gooi en Vechtstreek ontvangen.

Het realisatiecijfer in dit dashboard 2021-Q1 zegt weinig en kan niet x4 vermenigvuldigd worden om te komen tot een prognose over heel 2021. Het is namelijk het totaal aan betaalde facturen in 2021-Q1. De realisatie is nog niet geschoond voor facturen die slaan op in 2020 geleverde zorg, en de realisatie omvat niet alle facturen die slaan op de in Q1 2021 geleverde zorg.

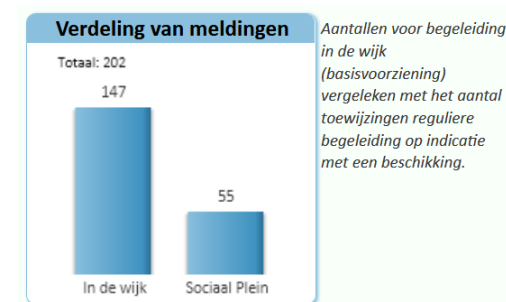


Verdeling van meldingen

De pilot Begeleiding in de Wijk, een algemene voorziening voor hulp in de buurt, loopt nu in alle wijken van Hilversum. In de periode van 1-1-2021 tot en met 1-4-2021 zijn bij Begeleiding in de Wijk 147 mensen ondersteund. Deze aanmeldingen komen deels van het Sociaal Plein en deels uit de eigen contacten van de betrokken organisaties in de buurten.

In de tabel staat dat 147 mensen door het Sociaal Plein zijn verwezen naar de wijk, maar het is niet zo dat zij ook daadwerkelijk zijn ondersteund door Begeleiding in de Wijk. Het komt namelijk voor dat bij het kennismakingsgesprek blijkt dat mensen beter geholpen zijn met een andere vorm van ondersteuning.

In Q1 2021 hebben 55 inwoners een nieuwe maatwerk verwijzing voor begeleiding gekregen. Inwoners met meer complexe problematiek krijgen daarmee passende hulp. Het aantal maatwerk verwijzingen ligt in de buurt van het aantal in Q1 vorig jaar. Landelijk zien we dat er een groei is in het aantal mensen dat begeleiding nodig heeft. We zien deze groei in Hilversum dus niet terug in de maatwerkverstrekkingen en kunnen stellen dat dit wordt opgevangen door de voorziening Begeleiding in de Wijk.



Verdeling van financiën

Voor Begeleiding in de Wijk is in 2021 -evenals in 2020- een bedrag beschikbaar van € 350.000 per jaar (vanaf 2022 is er structureel een budget van € 170.000 beschikbaar). De totale uitgaven voor reguliere én specialistische begeleiding in Q1 2021 bedroegen € 1.375.231.

De kosten voor het product "Begeleiding in de Wijk" bedragen tot nu € 202.910. Hiervan is € 170.000 een subsidie voor heel 2021 voor Versa. Daarnaast zijn er bedragen betaald aan Kwintes en Sherpa voor zorg in Q1 (circa € 19.000) en waren er advieskosten van ruim € 13.000. Verwacht wordt dat het budget van € 350.000 volledig besteed zal worden.



Beide kolommen in het plaatje “verdeling van financiën” kunnen overigens niet gekoppeld worden aan de aantallen meldingen van het plaatje “verdeling van meldingen”. Dit komt omdat in de “verdeling van financiën” betalingen opgenomen zijn voor alle in 2021 geleverde zorg; deze kan geleverd zijn aan cliënten waarvan de zorg in 2021 gestart is maar ook aan cliënten waarvan de zorg al voor 2021 gestart was en die doorloopt in 2021. De aantallen in “verdeling meldingen” betreffen alleen de nieuwe meldingen in 2021.

3. Schulden

Tijdigheid

In 98% van de gevallen wordt binnen 8 weken de beschikking verstuurd. De goede lijn van 2020 wordt voortgezet.



Begroting vs Realisatie

In Q1 2021 zien we dat de uitgaven stijgen ten opzichte van vorig jaar. Dit komt door incidentele uitgaven aan het opzetten van het loket voor ondernemers, het uitbetalen van subsidies aan organisaties die vrijwillige ondersteuning bij schulden bieden, en kosten voor het onderzoek naar mogelijkheden voor het terugdringen van de uitgaven aan bewindvoering, waarover we u later zullen rapporteren.



Pro-actieve benadering

Vóór 1 januari 2021 deden we een pilot met de meldingen Vroegsignalering van woningcorporaties. Sinds 1 januari 2021 melden zich wettelijk ook de zorgverzekeraars, energiebedrijven en waterbedrijven. Dat zijn significant meer signalen zoals te zien in de tabel. En er melden zich nog steeds nieuwe partners voor de Vroegsignalering bij ons. Alle mensen die gemeld worden, benaderen wij met een huisbezoek, telefonisch, per brief of met een flyer.



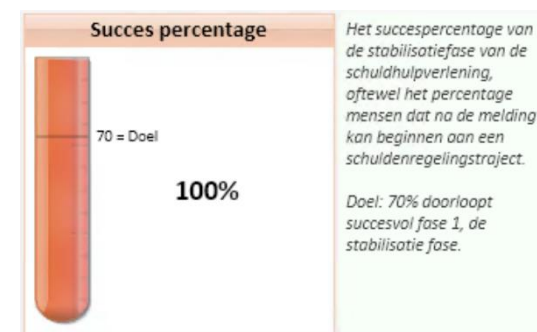
Totaal bereik

Er hebben zich tot nu toe 80 personen gemeld voor schuldhulpverlening. Dit ligt in lijn met vorig jaar. We verwachten dit jaar een toename van het aantal meldingen omdat we gaan inzetten op communicatie om de toegang laagdrempeliger en beter vindbaar te maken.



Succes percentage

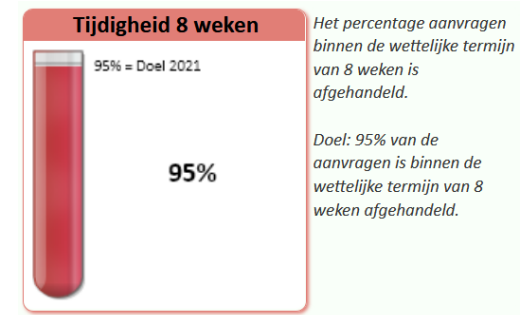
In 2021 hebben tot nu toe 4 personen de stabilisatiefase met succes afgerond, dat is een percentage van 100. Er zijn in 2021 geen inwoners in deze fase uitgevallen. Door de te kiezen voor een stress-sensitieve aanpak beogen we zoveel mogelijk mensen met succes de stabilisatiefase te laten doorlopen zodat een schuldsanering gestart kan worden.



4. Minima

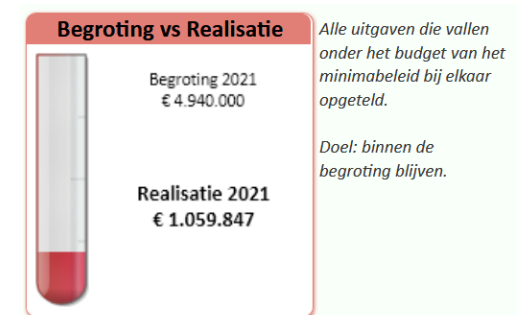
Tijdigheid

In Q1 2021 hebben we 95% van de aanvragen binnen de termijn afgehandeld. Hiermee trekken we de goede lijn van 2020 door.



Begroting vs Realisatie

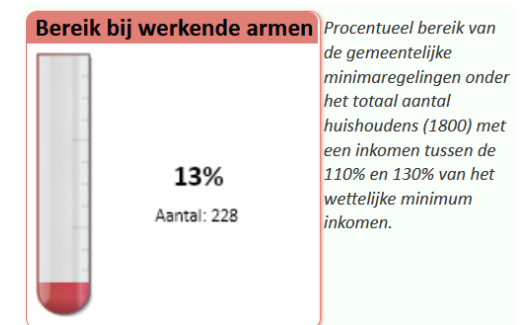
Als we kijken naar Q1, blijven de uitgaven achter bij de begroting. Dit zal in de loop van het jaar een ander beeld laten zien vanwege posten die eenmaal per jaar gefactureerd worden, zoals bijvoorbeeld de collectieve zorgverzekering, en posten met hogere uitgaven rond de zomer in verband met de start van het nieuwe school- en sportjaar. De verwachting is dat de realisatie ongeveer rond de begroting uit zal komen.



Bereik bij werkende armen

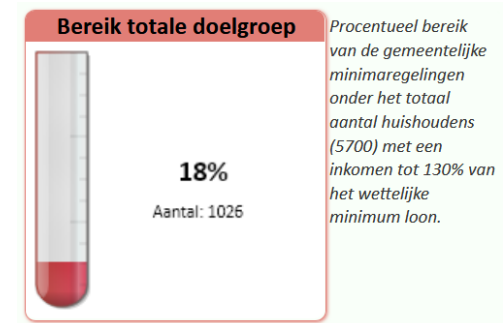
Met de definitie “werkende armen” worden mensen bedoeld die een inkomen tussen de 110 en 130% hebben. De meeste regelingen (op het kindpakket en de regeling chronisch zieken na) hebben een maximum inkomensgrens van 120%. Er is dus een deel van de werkende armen die wij met onze regelingen niet kunnen bedienen. Het bereik zal daarom nooit 100% kunnen zijn.

In Q1 hebben we 228 werkende armen bereikt (13%). Als deze ontwikkeling zich voortzet komen we hoger uit dan in 2020 (toen hadden we in totaal 829 werkende armen bereikt).



Bereik totale doelgroep

In Q1 hebben wij 1.026 mensen bereikt (18%). Als deze ontwikkeling zich doorzet in 2021 komen we hoger uit dan vorig jaar. Toen hebben we in totaal 2.758 mensen bereikt. Voor de regelingen waar de inkomensgrenzen zijn verlaagd (activeringsregeling en regeling verduurzaming huishoudens) zien we dat er minder aanvragen worden ingediend en dat het afwijzingspercentage omhoog is gegaan.



Maatwerk kosten

Alles wat buiten de reguliere minimaregelingen valt, telt mee onder maatwerk. Deze aanvragen, of het nu een toekenning of een afwijzing betreft, worden extra getoetst. Hiermee voorkomen we willekeur. In Q1 is €140.114 uitgegeven aan maatwerk, dit is in lijn met de uitgaven van 2020. Hiermee voldoen wij aan de wens van de Gemeenteraad om zo veel mogelijk maatwerk te leveren aan onze inwoners.

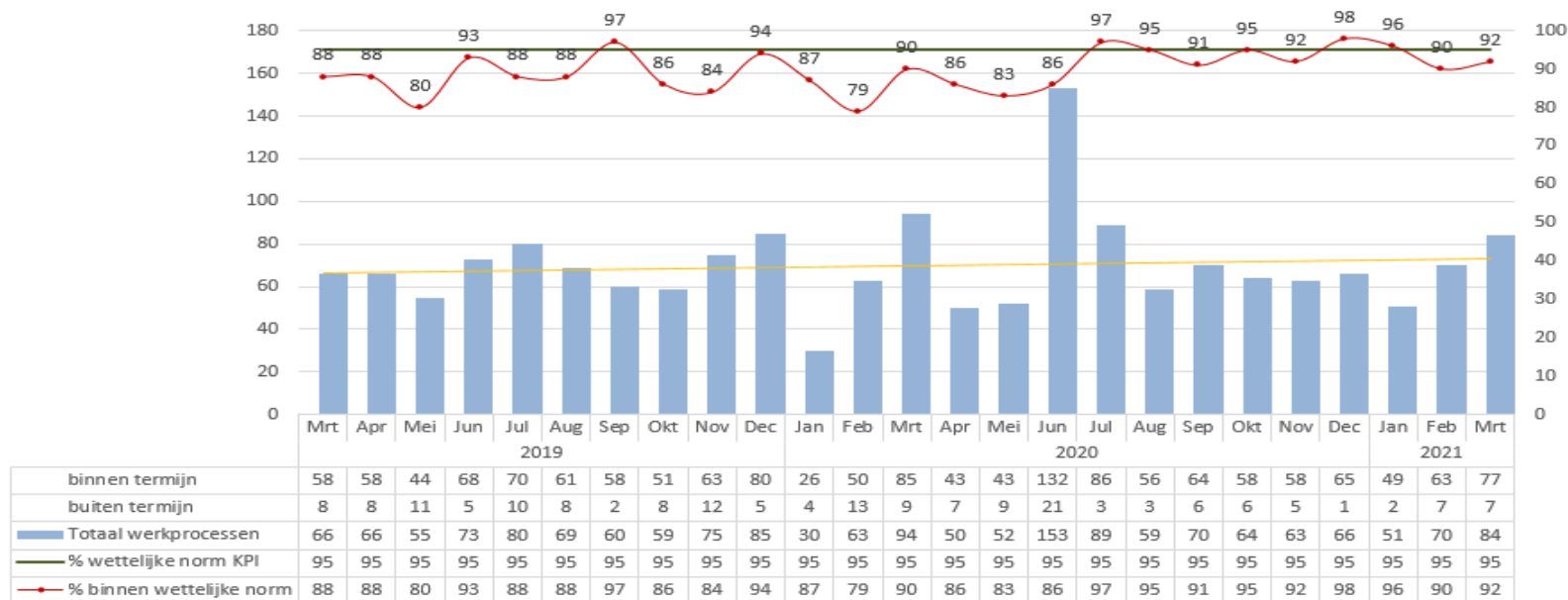


5. Jeugd

Tijdigheid

In de eerste 3 maanden is 92 % van de aanvragen binnen de wettelijke termijn van 8 weken afgehandeld. Het streefcijfer 95% is hiermee helaas niet gehaald. Het is wel goed om op te merken dat een langere afhandelingstijd geen invloed heeft op de start van de zorg voor de cliënt. De zorg start vóór de afsluiting van het werkproces namelijk op het moment dat een jeugdconsulent de toekenning doet waarna de administratieve afsluiting nog volgt. Bij het gemeten percentage in dit dashboard gaat het om de afhandelingstermijn tot en met de administratieve afsluiting.

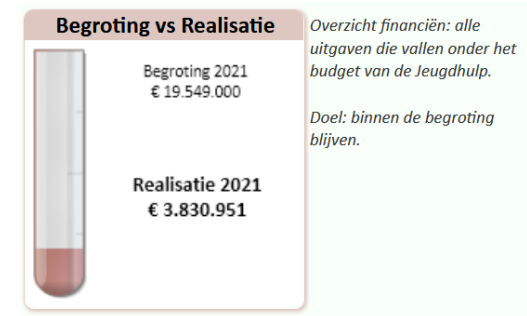
In onderstaande grafiek wordt het verloop van de tijdigheid en aantal werkprocessen van de afgelopen 2 jaar weergegeven:



Begroting vs Realisatie

Op grond van wat we nu weten ten tijde van dit dashboard 2021-Q1 zien we geen aanleiding te veronderstellen dat we niet binnen de beschikbare budgetten 2021 uitkomen. In het dashboard 2021-Q2 zijn we een kwartaal verder en kunnen we voor de prognose ook gebruik maken van de eindverantwoording 2020 die wij 1 juni 2021 van de Regio Gooi en Vechtstreek ontvangen.

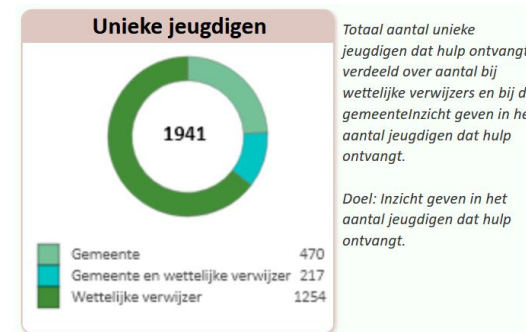
Het realisatiecijfer in dit dashboard 2021-Q1 zegt weinig en kan niet x4 vermenigvuldigd worden om te komen tot een prognose over heel 2021. Het is namelijk het totaal aan betaalde facturen in 2021-Q1. De realisatie is nog niet geschoond voor facturen die slaan op in 2020 geleverde zorg, en de realisatie omvat niet alle facturen die slaan op in Q1 2021 geleverde zorg.



Unieke jeugdigen

Omschrijving	Q1	Q2	Q3	Q4	2020
Unieke Jeugdigen	1.955	1.962	1.944	1.943	2.531
Gemeente	467	484	503	478	531
Gemeente/ niet gemeente	245	256	247	231	409
Niet gemeente	1.243	1.222	1.194	1.234	1.591
Unieke Jeugdigen	1.955	1.962	1.944	1.943	2.531

Q1	Q2	Q3	Q4	2021
1.941	-	-	-	1.941
470				470
217				217
1.254				1.254
1.941	-	-	-	1.941



De aantallen unieke jeugdigen 2020 in deze raadsrapportage Q1 wijkt af van de unieke jeugdigen zoals gepresenteerd in de raadsrapportage Q4 2020. In de bijlage wordt hiervoor de verklaring gegeven.

In het eerste kwartaal van dit jaar zijn er 1941 unieke jeugdigen die een vorm van jeugdhulp ontvingen. Het aantal jeugdigen dat hulp ontvangt is redelijk stabiel. Er lijkt een lichte daling, die is landelijk zichtbaar en heeft hoogstwaarschijnlijk te maken met de gevolgen van Corona, zoals de sluiting van scholen. In het eerste kwartaal hebben we 43 jeugdigen/gezinnen met versterkte procesregie. We hebben 51 PGB's, een stijging ten opzichte van 2020 (39). Deze stijging heeft te maken met het wegvallen van enkele zorgaanbieders. Het aantal inwoners met een persoonsgerichte aanpak (PGA) nam ook toe, zie onderstaande tabel:

Aantal inwoners met PGA			
Categorie	Q1 2020	Ultimo 2020	Q1 2021
18 min	8	10	11
18-23	7	7	11
23 plus	34	54	36
Totaal	49	71	58

We hebben een steekproef gedaan naar de meest voorkomende samenloop gemeente/niet-gemeente. In 60% van de gevallen (gemeente/niet-gemeente 734 gevallen) gaat het om een kind dat hulp ontvangt van de gemeente en via de huisarts. Het kan dan zijn dat een kind hulp via de gemeente ontvangt en daarna voor een nieuwe of aanvullende verwijzing naar de huisarts gaat (bv op advies van de hulpverlener) of een kind dat voor hulp naar de huisarts gaat en voor uitbreiding van de hulp bij de gemeente terecht komt.

Huisbezoeken in tijden van Corona

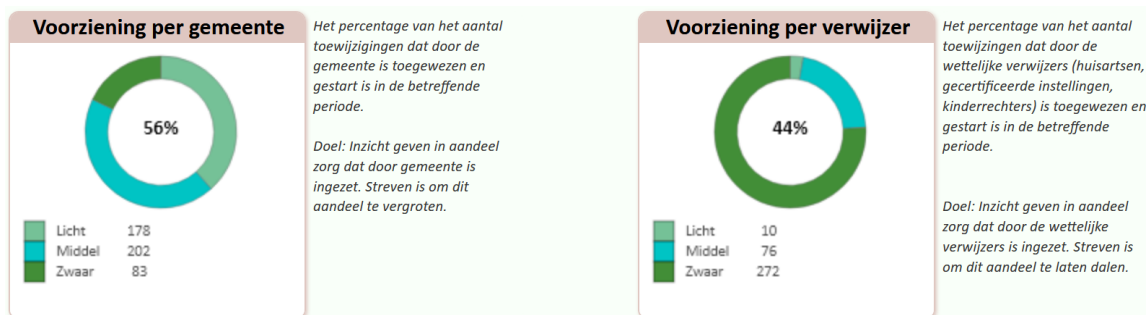
Bij ongeveer een derde van de nieuwe aanmeldingen gaat de jeugdconsulent op huisbezoek. In de andere gevallen volstaat het om digitaal een afspraak met ouders te hebben. De overleggen Veilig Verder waar zorgen zijn over de veiligheid van kinderen vinden altijd live plaats in aanwezigheid van ouders en de Raad van de Kinderbescherming, evenals gesprekken in het kader van de PGA.

Voorziening per gemeente en verwijzer

In onderstaande tabel geven we inzicht in de ontwikkeling van het aantal voorzieningen per gemeente en wettelijke verwijzer, uitgesplitst naar licht, middel en zwaar.

In het dashboard over 2020 gaven we aan dat er een daling leek te zijn voor wat betreft de ingezette voorzieningen door de gemeente, maar dat dat een vertekend beeld was. Dat beeld is nu hersteld, de gemeente geeft meer voorzieningen af dan de wettelijke

verwijzers. De verdeling over de soorten blijft nagenoeg gelijk, de gemeente is enigszins in staat gebleken wat minder zware voorzieningen in te zetten.



Voorzieningen	Q1	Q2	Q3	Q4	2020	Totaal
Aandeel Niet-gemeente	49%	51%	52%	61%	53%	
Licht	31	14	19	18	82	4%
Middel	141	77	100	79	397	22%
Zwaar	398	294	311	354	1.357	74%
Totaal	570	385	430	451	1.836	100%

Q1	Q2	Q3	Q4	2021	Totaal
44%				44%	
10				10	3%
76				76	21%
272				272	76%
358	-	-	-	358	100%

Voorzieningen	Q1	Q2	Q3	Q4	2020	Totaal
Aandeel Gemeente	51%	49%	48%	39%	47%	
Licht	257	93	136	85	571	34%
Middel	194	146	142	110	592	36%
Zwaar	153	126	123	96	498	30%
Totaal	604	365	401	291	1.661	100%

Q1	Q2	Q3	Q4	2021	Totaal
56%				56%	
178				178	38%
202				202	44%
83				83	18%
463	-	-	-	463	100%

Beweging specialistische zorg naar lichtere zorg

In deze grafiek is te zien dat het merendeel van de ingezette voorzieningen in de categorie zwaar vallen. Zware voorzieningen worden met name ingezet door gecertificeerde instellingen, denk daarbij aan verblijf en maatregelen jeugdreclassering.

In totaal gaat het om 3.249 voorzieningen die worden afgenomen door 1918 jeugdigen en dat betekent dat een jeugdige meerdere voorzieningen kan hebben. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat een jeugdige naar de dagbesteding gaat en ook vervoer nodig heeft. Er zijn meerdere logische combinaties van voorzieningen die worden afgegeven, zoals dat pleegzorg bijna altijd gepaard gaat met ambulante hulp.

Omschrijving	Q1	Q2	Q3	Q4	2020
Licht	582	527	536	480	947
Middel	842	859	902	853	1.496
Zwaar	2.172	2.145	2.146	2.140	3.476
Totaal	3.596	3.531	3.584	3.473	5.919
Licht	16%	15%	15%	14%	16%
Middel	23%	24%	25%	25%	25%
Zwaar	60%	61%	60%	62%	59%

Q1	Q2	Q3	Q4	2021
483				483
812				812
1.954				1.954
3.249	-	-	-	3.249
15%				15%
25%				25%
60%				60%



6. Klachten

7. Tevredenheid

In Q1 2021 zijn in totaal 13 klachten bij het Sociaal Plein ingediend. Hiervan zijn 8 klachten gegrond verklaard. De behandeling van de klachten heeft, gezien de corona-maatregelen, vooral telefonisch met inwoners plaatsgevonden. In een aantal gevallen hebben wel fysieke klachtgesprekken bij de gemeente plaatsgevonden.

De klachten hebben betrekking op de normen administratieve zorgvuldigheid (1), voortvarendheid (4), bejegening (5) en informatievoorziening (2), rechtszekerheid (1).

Klachten over de voortvarendheid gaan over de afhandelingsduur van aanvragen, maar ook op verzoeken tot terugbellen of mailen van inwoners. Deze situaties zijn in overleg met desbetreffende teammanager snel opgepakt en opgelost. Tevens zijn als gevolg van het onverwachte thuiswerken bij de teams duidelijke afspraken gemaakt over de (telefonische) bereikbaarheid van medewerkers voor inwoners.

Bij de gegronde bejegening klachten zijn de klachten besproken met zowel de medewerkers en inwoners en zijn excuses aangeboden. De klachten over informatievoorziening gaan over het, voor de inwoner, onvoldoende informatie verstrekken Dit is alsnog na contact met de inwoner gebeurd en gecorrigeerd.



Tevredenheid

De tevredenheid van inwoners over onder andere de dienstverlening van het Sociaal Plein wordt jaarlijks na afloop van een jaar gemeten. Dit cijfer betreft derhalve de tevredenheid over het jaar 2020 en is nagenoeg gelijk gebleven aan het cijfer over 2019 (een 7).